

PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA *ABLE FINAL COURSE*

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Nendra Wirawan

201210160311289

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2018

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA ABLE FINAL COURSE

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nendra Wirawan

NIM : 201210160311289

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 29 Desember 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

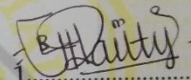
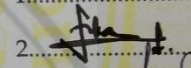
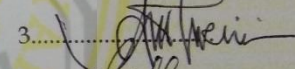
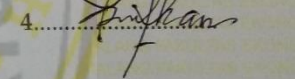
Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Penguji II : Fika Fitriasari, S.E., M.M.

Penguji III : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji IV : Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

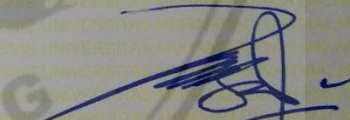
1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zahroh, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

NASKAH PUBLIKASI

PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA *ABLE FINAL COURSE*

Oleh :

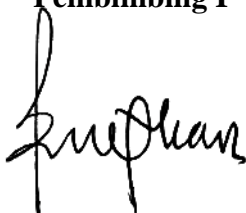
Nendra Wirawan

201210160311289

Malang, 14 Januari 2018

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



**Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.
M.M**

Pembimbing II



Dra. Sri Nastiti Andharini,

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa selalu melimpahkan rahmat dan karunianya. Tak lupa sholawat dan salam senantiasa tercurahkan pada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman jahiliyah ke jaman yang terang benderang yaitu Addinul Islam. Syukur alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya dan memperoleh ilmu yang bermanfaat dan barokah yang dapat dipergunakan nantinya pada masa yang akan datang.

Skripsi yang berjudul **“Perbaikan Kualitas Jasa pada Able Final Course”** disusun untuk memenuhi serta melengkapi syarat memperoleh gelar Kesarjanaan di Jurusan Manajemen, Program Studi Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Malang.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya serta keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Drs. Fauzan M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.

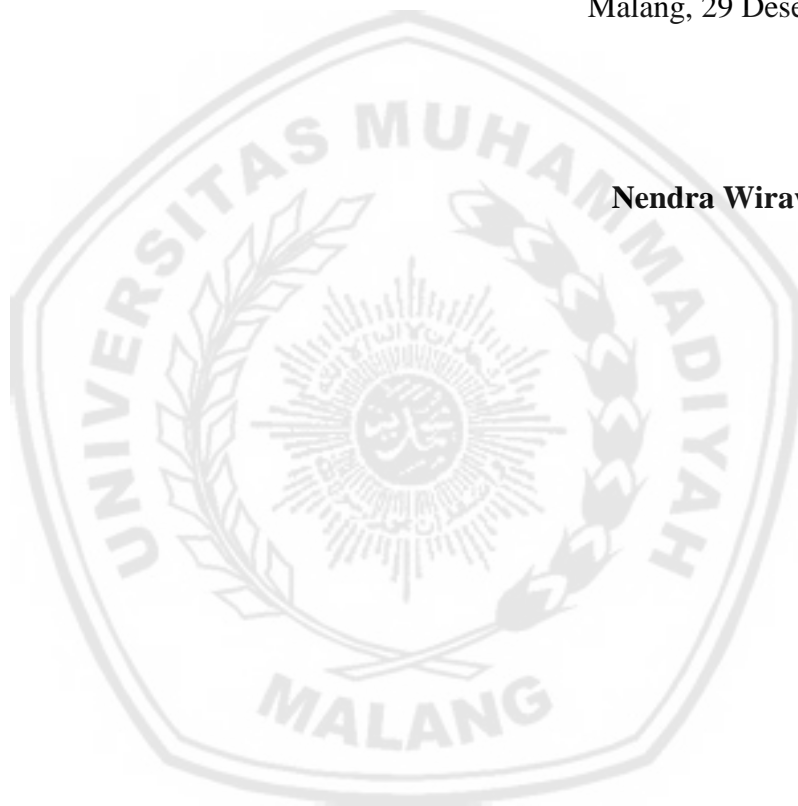
4. Dr. Fien Zulkarijah, M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, meluangkan waktunya serta memberikan motivasi yang sangat bermanfaat guna terselesainya skripsi ini.
5. Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang penuh kesabaran, memberikan pengarahan, meluangkan waktunya serta masukan dalam penulisan ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Dra. Aniek Rumijati, M.M, selaku Dosen Wali Manajemen F angkatan 2012 yang senantiasa membimbing, memberikan pengarahan dan motivasi untuk penulis demi terselesainya skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang banyak memberikan ilmu, membimbing, dan mengarahkan serta memberikan berbagai materi perkuliahan sehingga penulis selesai dalam menempuh gelar Sajrana Ekonomi.
8. Ayahanda Nurwiyana dan Ibunda Sumarti serta Adikku Oktalia Putri Rizky tercinta yang senantiasa memberikan do'a, dukungan moral maupun materill sehingga alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Teman Kelas Manajemen F (2012) yang senantiasa memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. Seluruh pihak yang telah membantu, memberikan masukan dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan kemurahan hati Bapak/Ibu, Saudara dan teman-teman, yang telah kalian berikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Maka dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 29 Desember 2017

Nendra Wirawan



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Tinjauan Teori	7
1. Kualitas Jasa.....	7
a. Pengertian Jasa	7
b. Pengertian Kualitas jasa	8
c. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Jasa	9
d. Dimensi Kualitas Jasa	11
2. Perbaikan dan Pengendalian Kualitas	12

3.	QFD.....	
a.	Definisi QFD	13
b.	Manfaat QFD.....	16
c.	Tahap – tahap Implementasi QFD.....	17
C.	Kerangka Pikir.....	35
BAB III	METODE PENELITIAN	37
A.	Lokasi Penelitian	37
B.	Jenis Penelitian dan Sumber Data	37
C.	Definisi Operasional Variabel	37
D.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	39
E.	Jenis dan Sumber Data.....	42
F.	Teknik Pengumpulan Data	42
G.	Teknik Aanalisa Data	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A.	Gambaran Umum Daerah Penelitian	52
B.	Gambaran Umum Perusahaan	52
C.	Gambaran Karakteristik Responden	53
D.	Uji Instrumen Penelitian	54
a.	Uji Validitas.....	54
b.	Uji Reliabilitas.....	57
E.	Diskripsi Jawaban Responden	61
F.	Hasil Analisis Data	81
G.	Pembahasan	89
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	90
A.	Kesimpulan	90

B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	96



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Nilai Matriks Hubungan.....	47
Tabel 3.2	Simbol Dalam <i>Technical Correlation</i>	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	56
Tabel 4.7	Hasil Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	57
Tabel 4.8	Hasil Reliabilitas Tingkat Kepentingan	59
Tabel 4.9	Deskripsi Jawaban Responden Kinerja Bukti Langsung.....	61
Tabel 4.10	Deskripsi Jawaban Responden Kinerja Kehandalan	63
Tabel 4.11	Deskripsi Jawaban Responden Kinerja Daya Tanggap.....	65
Tabel 4.12	Deskripsi Jawaban Responden Kinerja Jaminan.....	67
Tabel 4.13	Deskripsi Jawaban Responden Kinerja Empati.....	69
Tabel 4.14	Deskripsi Jawaban Responden Tingkat Kepentingan Bukti Langsung	71
Tabel 4.15	Deskripsi Jawaban Responden Tingkat Kepentingan Kehandalan ...	72
Tabel 4.16	Deskripsi Jawaban Responden Tingkat Kepentingan Daya Tanggap	74

Tabel 4.17	Deskripsi Jawaban Responden Tingkat Kepentingan Jaminan	76
Tabel 4.18	Deskripsi Jawaban Responden Tingkat Kepentingan Empati.....	78
Tabel 4.19	Analisi Deskriptif	79
Tabel 4.20	Kinerja Yang Diinginkan	81
Tabel 4.21	<i>Improvement Ratio</i>	83
Tabel 4.22	<i>Raw Weight</i>	85
Tabel 4.23	<i>Normalized Raw Weight</i>	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	House of Quality	22
Gambar 2.2	Kebutuhan Konsumen	23
Gambar 2.3	Nilai Sales Point	26
Gambar 2.4	Technical Requirement	30
Gambar 2.5	Relation Matrix	31
Gambar 2.6	Roof Matrix	33
Gambar 2.7	Nilai Kepentingan	34
Gambar 2.8	Kerangka Pikir	35
Gambar 3.1	Teknik Analisa Data	43
Gambar 4.1	House Of Quality	88

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuesioner	96
LAMPIRAN 2 : Hasil Skor Jawaban Responden	103
LAMPIRAN 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	109
LAMPIRAN 4 : <i>House of quality</i>	118



DAFTAR PUSTAKA

Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1.

Jakarta: Erlangga.

Nasution, H.N. and Mavondo, F.T. 2008. *Organizational capabilities: antecedents and implications for customer value*, European Journal of Marketing

Kotler Philip T. Keller & Keller Kevin Lane. 2013 *Marketing Management (Global Edition) 15th* , London: Pearson

Lovelock Cristhopher, Wirtz Jochen. 2007. *Service Marketing people technology and strategy 7th edition*. New Jersey: Prentice hall.

Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo and Dwayne D. Gremler. 2013. *Services Marketing. Integrating Customer Focus across the Firm*, 6th Edition, New York: McGraw-Hill Irwin.

A Parasuraman. 2010. *Service productivity, quality and innovation: Implications for service-design practice and research*. West Yorkshire: Emerald group publishing limited.

Joseph P. Ficalora. 2009. *Quality Function Deployment and six sigma: a QFD Handbook 2nd edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Dale H Besterfield. 2009. *Quality control: 8th edition*. London: Pearson.

Parasuraman, A. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing*, Vol 60.

Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Harjanto, Eddy. 2008. *Manajemen Operasi Edisi ke-3*, Jakarta: Grasindo.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Stastitika untuk penelitian*, Bandung : Alfabeta.

